การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจที่พัก

งานโรงแรมปัจจุบันโรงแรมได้เกิดขึ้นมากมาย แต่ละที่มีการแข่งขันกันเพื่อให้ก่อเกิดรายได้และกำไร การทำงานจะต้องใช้บุคลากรเพื่อรองรับการบริการของแขกที่เข้ามาพัก เพื่อให้แขกเกิดความพึงพอใจในการบริการ บุคลากรจึงเป็นต้นทุนที่สำคัญ การดูแลรักษาบุคลากรให้ทำงานอย่างมีความสุข ถ้าพนักงานปฏิบัติงานได้ดีและมีความสุข ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ทำให้แขกกลับมาใช้บริการอีกครั้ง จะส่งผลทำให้องค์กรเกิดรายได้และกำไร ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรม

การพัฒนาบุคคล (Personnel Development)

หมายถึง กรรมวิธีต่างๆที่มุ่งจะเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานหนึ่งสามารถปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังมีความมุ่งหมายที่จะพัฒนาทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทางที่ดี ให้มีกำลังใจ รักงาน และให้มีความคิดที่จะหาทางปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจที่พัก คือ การดำเนินการเพื่อเสริมสร้างศักยภาพการทำงานของบุคลากรทุกระดับในธุรกิจที่พักให้มีความรู้ ทักษะ เพิ่มพูนศักยภาพและประสิทธิภาพ มีทัศนคติที่ดีและมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน นำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากรและความสำเร็จของกิจการในธุรกิจที่พัก

แผนกบุคคลและการฝึกอบรม

(Human Resource and Training)

พนักงานที่ดีเป็นทรัพยากรที่หาค่ามิได้สำหรับหน่วยงานด้านบริการและการที่จะให้ได้พนักงานที่ดีนั้น งานสำคัญอยู่ที่แผนกบุคคลและฝึกอบรม ถ้าเป็นโรงแรมเล็ก ๆ ตัวผู้จัดการโรงแรมจะต้องดูแลเรื่องเหล่านี้ด้วยตนเอง แต่ในกรณีของโรงแรมใหญ่ จะมีเจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะมาดูแลเรื่องนี้ โดยทำงานขึ้นตรงต่อผู้จัดการใหญ่

ความสำคัญของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

- ธุรกิจที่พักเป็นธุรกิจที่ต้องใช้แรงงานคนในการทำงานเพื่อความสำเร็จของธุรกิจ
- ค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ของโรงแรมมาจากค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุคลากร
- การลาออก การเปลี่ยนงาน การเลื่อนตำแหน่งทำให้ค่าใช้จ่ายตามมา เช่นจากการฝึกอบรม ค่าจ้างพนักงานรายวัน
- การขาดแคลนบุคลากรในการทำงานเนื่องจากการทำงานโรงแรมเป็นงานที่หนักและต้องมีความอดทนสูง

หน้าที่การบริหารงานบุคคล

1 . **การวางแผน (Planning)** การกำหนดและพยากรณ์ความต้องการบุคลากรขององค์กรว่า มีตำแหน่งใด ระดับใด จำนวนเท่าไรและต้องการเมื่อใด กำหนดนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติต่างๆ

2. **การสรรหา (Recruitment)** การแสวงหาหรือดึงบุคคลที่มีความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งที่ว่างเข้าสู่หน่วยงานหรือองค์การ ซึ่งอาจสรรหาจากภายในและภายนอกองค์กร

3.**การคัดเลือก (Selection)** การคัดเลือกผู้สมัครจากผู้สมัครทั้งหมดเพื่อให้ได้คนที่ดีที่สุด ที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการที่กำหนด การคัดเลือกอาจกระทำโดยการสอบข้อเขียน การสอบสัมภาษณ์หรือทดสอบทักษะ

4. **การบรรจุ (Placement)** การรับผู้สมัครที่ผ่านการคัดเลือกเข้ามาทำงานหลังจากที่บุคคลนั้นผ่านขั้นตอนของการทดลองงานตามที่องค์การกำหนด

5. **การปฐมนิเทศ (Orientation)** กิจกรรที่องค์กรหรือหน่วยงานจัดทำขึ้นเพื่อต้อนรับบุคลากรใหม่ในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกในองค์กร

6. **การฝึกอบรม (Training)** กิจกรรมที่ทำให้บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้และทักษะในการทำงาน โดยการเรียนรู้และฝึกฝนเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ

7. **การพัฒนา (Development)** กิจกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถและทักษะใหม่เพื่อให้สามารถเจริญก้าวหน้าและเพื่อเตรียมให้มีโอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

8. **การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal)** การประเมินความรู้ความสามารถของบุคลากรแต่ละรายว่าสามารถปฏิบัติงานได้ในระดับใด และมีโอกาสที่จะพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

9. **การบริหารค่าตอบแทน (Compensation Administration)** การกำหนดและจ่ายค่าตอบแทนให้กับบุคลากรในการทำงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้างและค่าตอบแทนพิเศษ

10. **การบริหารประโยชน์และบริการ (Benefit Administration)** การกำหนดให้ผลตอบแทนทางอ้อมนอกจากค่าตอบแทน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ลดอัตราการเข้า-ออกของบุคลากร ก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรและพนักงาน เช่นการรักษาพยาบาล การลาพักผ่อน การประกันชีวิต

11. **สุขภาพและความปลอดภัย (Health and Safety)** การจัดการให้บุคลากรทำงานอย่างมีสุขภาพกายและจิตใจที่ดี และมีความปลอดภัยในการทำงาน

12. **แรงงานสัมพันธ์ (Labor Relations)** การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างหรือองค์กรกับลูกจ้างหรือพนักงาน การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ เรื่องการกำหนดข้อตกลงเกี่ยวกับการจ้างงานในองค์กร

ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจที่พัก

บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่งในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จแสดงให้เห็นถึงข้อได้เปรียบทางธุรกิจเหนือคู่แข่งขัน การพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและเจคติที่ดีในการทำงาน งานโรงแรมเป็นกิจการที่ต้องใช้บุคลากรจำนวนมากในตำแหน่งหน้าที่ต่างๆและมีลักษณะงานที่ต้องติดต่อกับลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

1. **ความสำคัญต่อลูกค้าในการให้บริการ** กิจการโรงแรมเป็นธุรกิจการบริการที่เน้นความสำคัญของลูกค้าเป็นอันดับแรก

- **การได้รับความพึงพอใจต่อการบริการ** พนักงานบริการที่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและปฏิบัติต่อลูกค้าได้ตรงตามความต้องการ โดยเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าและเทคนิคการบริการที่เหมาะสมย่อมสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า
- **การได้รับคุณภาพของการบริการที่ดี** ลูกค้าย่อมคาดหวังการบริการที่มีคุณภาพจากพนักงาน พนักงานที่มีเจคติที่ดีในการทำงาน มีท่าทีเป็นมิตรเห็นคุณค่าของการบริการที่ดี ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ จิตใจของการให้บริการ (Service mind)
- **การได้รับบริการที่น่าเชื่อถือ** บุคลากรที่รู้ความต้องการของลูกค้าและรู้สถานการณ์การบริการ จะสามารถนำเสนอการบริการที่ไม่ทำให้ลูกค่าผิดหวัง ทำให้ลูกค้ามั่นใจและเกิดความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ

2. **ความสำคัญต่อบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน** บุคลากรในงานโรงแรมมีหลายระดับเริ่มตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงจนถึงระดับปฏิบัติการ บุคลากรแต่ละระดับมีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันและล้วนมีความสำคัญต่อกิจการโรงแรมทั้งสิ้น

- **การเพิ่มพูนศักยภาพส่วนบุคคล** การมีโอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานและเสริมสร้างศักยภาพปรับตัวให้ทันโลก ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น
- **การเพิ่มคุณค่าในตัวบุคคล** ลักษณะการทำงานโรงแรมต้องได้รับการฝึกฝนทักษะเฉพาะด้านตามหน้าที่ความรับผิดชอบ
- **การเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าของทำงาน** นำทักษะความรู้ความสามารถมาประยุกต์และสร้างสรรค์งานให้มีคุณภาพ
- **การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในงาน** การพัฒนาบุคลากรช่วยให้บุคลากรเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตน การติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น การพัฒนาบุคลิกภาพ การมีมนุษย์สัมพันธ์ การทำงานร่วมกับผู้อื่น

ความสำคัญของการวางแผนพัฒนาบุคลากร

การวางแผนพัฒนาบุคลากรเป็นการเตรียมวางแผนเพื่อพัฒนาอัตรากำลังที่มีอยู่ให้มีความสอดคล้องเหมาะสมกับโครงสร้างขององค์กรและการขยายงานในแต่ละส่วนขององค์กรในอนาคตเป็นการพัฒนาปรับปรุงบุคลากรให้มีคุณภาพและความสามารถที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายให้ดีขึ้นเพื่อเตรียมการพัฒนาบุคลากรเข้ามารองรับงานในด้านต่างๆเพื่อให้หน่วยงานมีคนเพียงพอที่จะใช้ในการดำเนินธุรกิจ ทั้งในด้านปริมาณ คุณภาพ และความสามารถที่สอดคล้องกับความต้องการเพื่อให้งานสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

ความสำคัญของการวางแผนพัฒนาบุคลากรมีดังนี้

1. ทำให้องค์กรมีแผนพัฒนาบุคลากรในระดับต่างๆและแผนพัฒนาบุคลากรนี้จะทำให้องค์การมีความพร้อมในด้านบุคลากรที่จะดำเนินการตามแผนงานต่างๆที่วางไว้ ทำให้องค์กรมีบุคลากรที่มีคุณสมบัติและคุณภาพตามที่ต้องการเพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆ ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

2. ทำให้องค์กรสามารถตอบรับและสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน ดังนั้นองค์กรต้องมีบุคลากรที่มีความรู้มีความสามารถและมีคุณสมบัติที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อทำให้องค์กรสามรถที่จะดำเนินการได้อย่างราบรื่น มีความมั่นคงและสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นๆได้

3. การวางแผนอย่างมีระบบทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการทำงานตามขั้นตอนที่กำหนด จึงทำให้การดำเนินงานมีความราบรื่นและไม่มีปัญหาในการทำงาน

4. องค์กรสามารถกำหนดและปรับปรุงตำแหน่งงานในฝ่ายต่างๆเพื่อการทำงานที่มีความเหมาะสม การวางแผนพัฒนาบุคลากรจะทำให้มองเห็นภาพรวมความต้องการบุคลากรในหน่วยงานนั้นๆ

(เอกสารประกอบการสอน “การพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรมและภัตตาคาร” หน่วยที่ 1-8: 75-76)

ปัจจัยเรื่องคนและกระบวนการในการพัฒนาคน สิ่งที่ขาดไม่ได้คือการวัดผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาคนนั่นก็คือเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง ทั้งจากตัวบุคคลและตัวเครื่องมือที่ถูกนำมาใช้ด้วยการพยายามหาคำตอบที่ว่า

1. คนในองค์กรมีความสามารถและศักยภาพเพิ่มขึ้นหรือไม่

2.ความสามารถของบุคลากรเพิ่มขึ้นสามารถส่งผลต่อความสำเร็จของทีมงาน

- หน่วยงานและองค์กรหรือไม่

3.เครื่องมือที่ถูกนำมาใช้ดีและเหมาะสมกับองค์กรหรือไม่ องค์กรควรมีวิธีการใดที่จะส่งผลต่อการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้ดีขึ้น

(อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์ 2553: 20)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

เป้าหมายหลักของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ

1.ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เป็นการเปลี่ยนแปลพฤติกรรมการทำงานเพื่อให้สามารถส่งมอบผลงานที่มีคุณภาพและได้ปริมาณงานที่มีคุณภาพเกินกว่าที่กำหนดหรือการคาดหวัง

2.ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร คือกำไร รายได้ ผลประกอบการ ส่วนแบ่งทางการตลาด ยอดขาย ทั้งหมดนี้ย่อมมาจากความสามารถในการสร้างและรักษาฐานลูกค้า สิ่งที่สำคัญของประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรย่อมเกิดจากตัวพนักงานเป็นหลัก ดังนั้นเราควรส่งเสริม สนับสุนนให้ผลงานขององค์กรดีขึ้น สามารถแข่งขันกับตลาดหรือคู่แข่งได้และทำให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

1. **ด้านสังคม** เพื่อให้พนักงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำงาน มีคุณธรรม จริยธรรมอันดีในการปฏิบัติหน้าที่

2. **ด้านองค์กร** เพื่อให้องค์กรสามรถจัดการงานต่างๆของบุคลากรให้ทำงานได้ตรงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดและการใช้ทรัพยากรต่างๆให้เกิดประโยชน์มากที่สุดบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการทำงานได้ตามที่องค์กรกำหนด

3. **ด้านหน้าที่** บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ผู้บริหารมีความยุติธรรมในการบริหารงานบุคลากรมีคุณสมบัติเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

4. **ด้านบุคคล** บุคลากรสามารถทำงานได้บรรลุเป้าหมายและทำให้บุคลากรทำงานกับองค์กรอย่างมีความสุข เช่นมีค่าตอบแทนที่เหมาะสม สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่งการฝึกอบรม การทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจและมีความสุขกับการทำงานก็จะส่งผลให้บุคลากรบริการลูกค้าได้ดีและเกิดความพึงพอใจในการบริการ

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน

1. **การวางแผน** สรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการแรกๆที่มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่กำหนดความต้องการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในด้านจำนวนและคุณสมบัติที่มีการสรรหาและคัดเลือก

2. **การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์** หลังจากได้คัดเลือกบุคลากรมาปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร จึงต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ บุคลิกภาพและสมรรถนะต่างๆในการทำงาน เพื่อให้มีขวัญกำลังใจในการทำงานและสภาพความเป็นอยู่ที่ดี

3. **การบริหารค่าตอบแทน** บุคลากรจะทำงานให้องค์กรอย่างเต็มความสามารถ ถ้าองค์กรมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและควรมีค่าตอบแทนอื่นๆเพื่อเป็นการจูงใจในการทำงาน

4. **การบำรุงรักษาบุคลากร** การดูแลด้านความปลอดภัยในการทำงานและการดูแลสุขภาพของพนักงานให้มีจิตใจที่ดี การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานในองค์กร

ประเภทของพนักงานในธุรกิจโรงแรม

- **ธุรกิจโรงแรมจะประกอบด้วยพนักงาน 5 ประเภทดังต่อไปนี้**

1. **พนักงานฝึกงาน** (Trainee) เป็นพนักงานที่โรงแรมตอบรับให้ฝึกงานในแผนกต่าง ๆ ซึ่งพนักงานเหล่านี้ อาจสมัครเข้ามาฝึกงานด้วยตนเอง หรืออาจถูกส่งมาจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อการเรียนรู้งานในด้านต่าง ๆ และถ้าหากพนักงานฝึกงานคนใดมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพอใจหากทางโรงแรมมีตำแหน่งงานว่างก็อาจจะได้รับการพิจารณาคัดเลือกให้เป็นพนักงานในขั้นทดลองงาน และเข้ารับบรรจุให้เป็นพนักงานประจำในระดับต่อไป

2.**พนักงานรายวัน** (Day-labor) พนักงานโรงแรมที่จ้างให้มาทำงานเป็นรายวัน เพื่อมาทำงานแทนหรือช่วยพนักงานประจำของทางโรงแรม ซึ่งอาจจะจ้างในช่วงที่มีลูกค้ามาก ในฤดูกาลท่องเที่ยว ซึ่งจะได้รับค่าจ้างในการทำงานเป็นรายวันเป็นไปตามอัตราที่ทางโรงแรมกำหนดให้ แต่จะไม่ได้รับค่าสวัสดิการต่าง ๆ เหมือนกับพนักงานประจำ

3.**พนักงานลูกจ้างชั่วคราว** (Temporary Staff) เป็นพนักงานที่ทางโรงแรมจ้างไว้ชั่วคราวตามฤดูกาล หรือจ้างมาทำงานแทนพนักงานที่ลาป่วย ลาคลอด หรือในกรณีอื่น ๆ โดยจะมีกำหนดระยะเวลาการจ้างงาน มีอัตราค่าจ้างที่แน่นอน แต่ก็จะไม่ได้รับค่าบริการและสวัสดิการต่าง ๆ เหมือนพนักงานประจำ ส่วนมากจะมีระยะเวลาตามสัญญาจ้างไม่เกิน 2 ปี

4.พนักงานตามสัญญาจ้าง (Permanent Staff) คือเป็นพนักงานที่ได้ผ่านการทดลองงานมาแล้วและได้รับการบรรจุให้เป็นพนักงานประจำ พนักงานเหล่านี้จะได้รับค่าตอบแทนเป็นรายเดือนตามอัตราของแต่ละตำแหน่งงาน และสวัสดิการต่าง ๆ จากทางโรงแรมอีกด้วยซึ่งปกติจะต้องทำงานให้กับทางโรงแรมตามกำหนดสัญญาจ้าง

5.**พนักงานระดับผู้บังคับบัญชา ระดับบริหารและผู้ชำนาญการ**

(Supervisory level / Management or Executive level / specialists) พนักงานเหล่านี้ประกอบด้วยพนักงานในระดับผู้บังคับบัญชาทุกระดับ รวมถึงผู้บริหารหน่วยงานต่าง ๆ ของโรงแรมซึ่งทำหน้าที่ตัดสินใจและสั่งการในเรื่องเกี่ยวกับพนักงานและการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของโรงแรม รวมไปถึงพนักงานที่เป็นผู้ชำนาญและอยู่ในระดับเทียบเท่าผู้บังคับบัญชาและ/หรือผู้บริหาร ทั้งนี้โรงแรมจะว่าจ้างพนักงานดังกล่าวข้างต้นเป็นรายเดือน รายวัน หรือสัญญาจ้าง ขึ้นอยู่กับความเหมาะสม ลักษณะงาน นโยบายของโรงแรม (สุพัตรา สร้อยเพ็ชร์. 2553: 52)

ข้อควรสนใจทั่วไปสำหรับพนักงาน

1. สุภาพอ่อนน้อม

ก่อนอื่นเริ่มต้นจากสามสิ่งอันได้แก่ การโค้งคำนับให้ถูกต้องการกล่าวคำทักทาย และการแสดงความขอบคุณต่อแขกพนักงานที่เพิ่งเข้าทำงานใหม่ควรจะให้ความเคารพพนักงานทุกคนในโรงแรมเสมือนรุ่นพี่ ไม่ว่าจะพบใครก็ตามควรกล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ (ครับ)” เสมอ แม้ว่าอีกฝ่ายหนึ่งจะเป็นเพียงพนักงานทำความสะอาด ก็ควรทักทายเหมือนกับที่ทักทายกับคนอื่น ไม่ต้องลำบากใจแต่อย่างใด

2. ยิ้มแย้มแจ่มใส

“ดวงตาเป็นหน้าต่างของหัวใจ” พนักงานบางคนเมื่อไม่พอใจแขกที่มาพักก็จะแสดงออกมาทางสีหน้าอย่างเห็นได้ชัด แต่เมื่อคำนึงความรับผิดชอบต่อหน้าที่แล้วในการต้อนรับแขกมากหลายประเภทซึ่งไม่ว่าจะเป็นคนแบบไหนพนักงานโรงแรมจะต้องยิ้มแย้มอยู่เสมอ แม้ว่าบางครั้งแขกจะปฏิบัติต่อตนไม่ดี ทั้งนี้เพื่อให้แขกเกิดความประทับใจต่อโรงแรม

3. บริการให้ดีที่สุด

การเลือกปฏิบัติต่อแขกจึงเป็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง พนักงานบริการไม่ควรเลือกเอาใจใส่เฉพาะแขกสาวสวยแต่ละเลยคนแก่หรือเอาใจใส่แต่ฝรั่งไม่ใส่ใจคนไทยที่นั่งอยู่ในร้านเดียวกัน พนักงานต้องยึดหลักการทำงานที่ว่า “ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน” **First come First serviced basis (จุดเริ่มต้น)**

4. ให้บริการที่รวดเร็วและแม่นยำ

พนักงานบริการควรจำเป็นต้องรู้ว่าแขกสั่งอาหารอะไรและต้องการอะไรเพิ่มเติม พยายามบริการอย่างรวดเร็ว ถ้ามีเหตุจำเป็นที่จะทำให้แขกต้องรอก็ควรอธิบายให้แขกเข้าใจอย่างชัดเจน

5. รักษาทรัพย์สินของโรงแรม

อุปกรณ์ เฟอร์นิเจอร์และของใช้ประจำวัน การรักษาทรัพย์สินเหล่านี้ไม่ใช่เพียงเพื่อโรงแรมเท่านั้น ยังหมายถึงผลประโยชน์ของพนักงานทุกคนด้วย

คำถามทบทวนบทเรียน

1. จงอธิบายความหมายของการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจที่พัก
2. จงอธิบายความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร
3. การวางแผนพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญอย่างไรบ้าง
4. ความสำคัญต่อลูกค้าในการให้บริการมีอะไรบ้าง
5. ถ้าเราบริการลูกค้าดีและไม่ดี เราจะได้รับผลอย่างไร
6. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้าง
7. หน้าที่ของการบริหารงานบุคคลมีอะไรบ้าง